CONDICIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.Ámbito de aplicación

1.1.Las presentes Condiciones generales de atención al cliente rigen la asistencia al cliente que se prestará como parte de la venta de productos Crosscall, o de cualquier otra marca explotada por Tech&me (los **Productos**), con independencia de las cláusulas que puedan incluirse en los documentos del comprador.

1.2.El Servicio de atención al cliente será gestionado por Tech&me para el usuario final (el **Cliente**), el cliente del comprador del producto y el distribuidor (el **Distribuidor**).

2.Garantías

2.1. **Garantía legal de conformidad.** De acuerdo con lo previsto en los artículos L.221-4 a L.221-10 del Código francés de Consumo, el Distribuidor ofrece al Cliente una garantía legal de conformidad de dos años de duración sobre los Productos que vende. El Distribuidor asume toda la responsabilidad legal asociada a esta garantía, que en ningún caso podrá imputarse a Tech&me.

2.2. **Garantía convencional de Tech&me.** Todos los Productos comprados por el Cliente vienen con una garantía contra cualesquier defectos de producción y diseño. Esta garantía no sustituye a la garantía legal.

2.2.1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo L.211-15 del Código francés de Consumo, a continuación se reproducen los artículos L. 211-4, L. 211-5 y L. 211-12 de dicho Código, así como el artículo 1641 y el primer párrafo del artículo 1648 del Código Civil francés:

Artículo L211-4
«El vendedor está obligado a entregar un bien conforme con el contrato y se responsabiliza de los defectos de conformidad existentes en el momento de la entrega.

Debe responsabilizarse asimismo de los defectos de conformidad derivados del embalaje, de las instrucciones de montaje o de la instalación, cuando esta corra por su cuenta en virtud del contrato o haya sido realizada bajo su responsabilidad. »

Artículo L211-5
«Para ser conforme con el contrato, el bien debe:

1° Ser adecuado para el uso que se prevea habitualmente en relación con un bien similar y, cuando proceda:

- ajustarse a la descripción proporcionada por el vendedor y poseer las cualidades que este haya presentado al comprador en forma de muestra o modelo;

- presentar las cualidades que un comprador pueda esperar legítimamente habida cuenta de las declaraciones públicas realizadas por el vendedor, por el productor o por su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado;

2° O bien presentar las características definidas de común acuerdo entre las partes o ser adecuado para cualquier uso especial deseado por el comprador, del que haya informado al vendedor y que este último haya aceptado. »

Artículo L211-12
«El derecho de acción dimanante del defecto de conformidad prescribirá a los dos años de la entrega del bien. »

Artículo 1641
«El vendedor quedará sujeto a la garantía en caso de existir defectos ocultos en la cosa vendida que la hagan inadecuada para el uso al que esté destinada, o que menoscaben dicho uso hasta tal punto que el comprador no la habría adquirido, o habría pagado un precio inferior, de haber conocido los citados defectos. »

Artículo 1648
«El comprador deberá entablar la acción dimanante de los vicios redhibitorios en un plazo de dos años tras el descubrimiento del vicio. »

2.1.2. Con independencia de esta garantía, la garantía por vicios ocultos prevista en los artículos 1641 a 1649 del Código Civil francés seguirá siendo de aplicación.

2.2. **Garantía convencional de Tech&me.** Todos los Productos comprados por el Cliente vienen con una garantía contra cualesquier defectos de producción y diseño. Esta garantía no sustituye a la garantía legal.

2.2.1. **Duración de la garantía.** La duración convencional de la garantía del Producto es de:

(i) un año para los teléfonos.

(ii) seis meses para las baterías y los accesorios.

El periodo de garantía comienza el día en que se compra el Producto.

En aplicación del artículo L.211-16 del Código francés de Consumo, cualquier tiempo de indisponibilidad del Producto en nuestro Servicio al Cliente (como mínimo de 7 días) para realizar una restauración incluida en la garantía convencional ampliará la duración de la garantía de forma proporcional; dicho tiempo se contabilizará a partir de la fecha de la solicitud del Cliente o de la fecha en que este entregase el Producto, de ser esta posterior.

2.2.2. **Condiciones.** Para la reparación o sustitución del Producto deberán presentarse de forma obligatoria los siguientes documentos:

- La tarjeta de garantía (''tarjeta CSS'' con un número de autorización de devolución) totalmente cumplimentada. El número de autorización de devolución se le proporcionará una vez se haya registrado en el sitio web crosscall.eu – pestaña de Registro – CSS.
- Una copia de la factura con la fecha de compra, el tipo de Producto, el número de serie y el nombre del Distribuidor.
- El número IMEI del dispositivo (etiqueta blanca incluida en el interior del teléfono, bajo la batería, con un número de serie compuesto de siete cifras que se denomina IMEI – ID de móvil).
- El teléfono y todos sus accesorios en el embalaje original.

Estos documentos deberán enviarse junto al dispositivo. Tech&me podrá negarse a aplicar la garantía cuando no se hayan proporcionado todos los documentos o cuando la información facilitada en los mismos sea incompleta, ilegible o incoherente.

2.2.4. **Exclusiones.** La garantía de Tech&me no será de aplicación en los siguientes casos:

- El desgaste normal.
- Los gastos de envío y todos los riesgos asociados a cualquier envío motivado de forma directa o indirecta por la garantía del Producto.
- La instalación o uso del Producto en contravención de las normas técnicas y de seguridad, y en especial de las indicadas en el manual de instrucciones de seguridad y la guía del usuario.
- Las modificaciones o reparaciones realizadas por minoristas, personas y otros fabricantes no autorizados.
- La sustitución de consumibles como baterías, kits de peatón, etc. (lista no exhaustiva).
- Número de serie o placa ilegibles, rasgados o no disponibles.
- Accesorios no conformes o dañados.
- El deterioro voluntario o la negligencia del Cliente (uso o almacenamiento inadecuados, manipulación incorrecta, etc. (lista no exhaustiva)).
- La oxidación motivada por la introducción incorrecta del tapón USB para evitar salpicaduras de agua.
- Causas externas como: rayos, incendios, subidas de la tensión eléctrica, etc. (lista no exhaustiva).
- Los daños estéticos en el dispositivo.

En términos generales, los diferentes Productos de Tech&me se ajustan a diferentes normas IP (*Ingress Protection*, es decir, de protección contra infiltraciones) relativas a la resistencia ante sustancias extrañas y líquidos. Los diferentes modelos de Productos responden a normas diferentes.

- En lo que concierne a las penetraciones de sustancias sólidas y líquidas, la garantía de Tech&me no será de aplicación cuando se pongan de manifiesto unas condiciones de uso por parte del Cliente que excedan el índice de protección aplicable al Producto en cuestión;

- En lo que concierne a las caídas o colisiones de los Productos, la garantía de Tech&me no será de aplicación cuando se pongan de manifiesto unas condiciones de uso por parte del Cliente que no se correspondan con un uso normal, razonable y/o apropiado de los productos (por ejemplo en caso de colisión voluntaria, negligencia, etc.).

2.2.5. **Productos fuera de garantía.** En caso de exclusión de la garantía, con independencia del motivo (demora, condiciones de aprobación, etc.):

(i) El informe del servicio técnico vendrá con un presupuesto y una declaración de por qué no es de aplicación la garantía.

En caso de no aceptarse el presupuesto y de que deba devolverse el Producto al Cliente, se cobrarán a este 44,50€ en concepto de gastos adicionales de envío y manipulación.

En caso de no aceptarse el presupuesto y de que el citado pago no se haga efectivo en un plazo de 90 días a contar desde la fecha de recepción del presupuesto, el Producto se considerará abandonado por el Cliente y será destruido por el reparador autorizado o por Tech&me. En este caso no podrá solicitarse a Tech&me ninguna indemnización.

(ii) La solicitud de reparación del Producto por parte del Cliente llevará asociados costes de reparación, supervisión y envío.

2.3. **Garantía tras la reparación.**

2.3.1. **Duración.** Las reparaciones realizadas por Tech&me poseen una garantía de 6 meses a contar desde la fecha en que se devuelva el dispositivo al Cliente por correo. Esta ampliación de 6 meses tan solo será de aplicación a la parte reparada y no ampliará la garantía global.

2.3.2. **Coste.** El Cliente deberá correr con los gastos de envío, embalaje y seguro. Tech&me se hará cargo de los gastos de devolución.

2.4. **Aplicación de la garantía.**

2.4.1. **Condiciones.** Además de las disposiciones en materia de exclusión y demora, para la aplicación de la garantía el Cliente deberá respetar las condiciones pormenorizadas en el artículo 2.2.3. En efecto, el Cliente deberá proporcionar la Tarjeta de garantía con el número de autorización de devolución y todos los documentos solicitados.

2.4.2. **Contacto.** La solicitud debe remitirse al sitio web Crosscall.eu – pestaña de Registro – CSS en un plazo de 48 horas tras detectarse el problema.
En la solicitud deberán indicarse los detalles del problema de funcionamiento y la reparación solicitada.

2.5. **Garantía específica de desembalaje de Tech&me.**

2.5.1. **Definición.** Esta garantía tan solo es de aplicación en caso de detectarse un problema de funcionamiento tras el desembalaje, al comenzar a utilizar el Cliente el teléfono. Dependiendo del tipo de problema de que se trate, de las existencias disponibles y de los deseos del Cliente, esta garantía cubrirá el envío del Producto reparado o de otro Producto de valor equivalente en un plazo de 60 días hábiles.

2.5.2. **Aplicación.** Debe reclamarse la aplicación de esta garantía en un plazo de 15 días naturales tras la compra del Producto, siguiendo el procedimiento indicado en el anterior apartado 2.4.2., con una descripción clara del problema detectado en el Producto.

2.5.3. Cuando se reciba la solicitud y la garantía específica de desembalaje cubra el problema, Tech&me enviará un número de autorización de devolución al Cliente.

El Producto deberá devolverse por correo en su embalaje original, aunque haya sido abierto. Deberán enviarse junto al Producto todos los accesorios y documentos enumerados en el apartado 2.2.3.

Cuando el problema en cuestión no cumpla los criterios para la aplicación de la garantía específica de desembalaje, el Producto (i) se devolverá por correo por cuenta del Cliente o (ii) se revaluará con el motivo adecuado.

2.5.4. **Exclusiones.** La garantía de Tech&me no será de aplicación en los siguientes casos:

- Los problemas de funcionamiento del Producto que no hayan quedado demostrados tras el análisis de diagnóstico realizado por los servicios de Tech&me.
- Los problemas de funcionamiento derivados de un uso incorrecto del Producto.
- Los Productos abiertos o desmontados.
- Los daños, problemas de funcionamiento o fallos originados por causas externas.
- Los daños derivados de la corrosión o la oxidación.
- Los daños provocados por fuentes de energía externas (por ejemplo, enchufarlo a un enchufe defectuoso.)